

KOMUNIKASI INOVASI DALAM PROGRAM SISTEM PELAYANAN UMUM TERPADU (SIPUT) KELILING UNTUK MEMBANGUN MASYARAKAT MADANI DI KELURAHAN GUNUNG ELAI KOTA BONTANG

Nirma Amriah¹

Abstrak

Nirma Amriah, NIM. 1302055062. Komunikasi Inovasi dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling untuk Membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang, di bawah bimbingan Ibu Ina Fitriyarini, S.Sos.,M.Si selaku pembimbing 1 dan Bapak Sabiruddin, S.Sos.I.,M.A. selaku pembimbing 2.

Tujuan yang ingin dicapai pada penelitian ini adalah untuk menggambarkan dan mengetahui hambatan komunikasi inovasi dalam program sistem pelayanan umum terpadu (SIPUT) keliling di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang. Model penelitian yang digunakan ialah kualitatif deskriptif dengan fokus penelitian diantara lain agen-agen perubahan, pesan-pesan inovasi, ciri masyarakat madani dan opini masyarakat. Serta sumber data primer pada penelitian ini ialah Lurah Gunung Elai, para RT dan masyarakat.

Jenis data dalam penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi, kemudian teknik analisis data kualitatif model interaktif dari Milles, Huberman. Key informan dan informan dalam penelitian ini adalah Lurah Gunung Elai tahun 2016, Ketua RT, dan Masyarakat Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang.

Hasil penelitian diperoleh penulis pada Komunikasi Inovasi dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling untuk Membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai telah memberikan sebuah perubahan melalui persepsi masyarakat dalam pembangunan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Untuk itu terjalin sebuah komunikasi dan ruang interaksi dalam kebebasan masyarakat menyampaikan aspirasinya sehingga tercipta sebuah masyarakat madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang.

Kata Kunci : *Komunikasi Inovasi, Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling, Masyarakat Madani.*

PENDAHULUAN

Pembangunan sebagai proses perubahan sosial menuju ke tataran kehidupan masyarakat yang lebih baik, tidak lagi menjadi fenomena baru. Di era sekarang

¹Mahasiswa, S1 Ilmu Komunikasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Mulawarman, Email: nirma.amriah@yahoo.com

ini, pembangunan disegala bidang giat-giatnya dilaksanakan mulai dari perkotaan hingga ketingkat pedesaan. Peradaban manusia tidak akan mencapai wujudnya yang sekarang, apabila tidak adanya suatu proses pembangunan dalam melakukan sebuah perubahan dalam masyarakat secara terus menerus.

Sebagaimana yang tertuang dalam UUD 1945 pasal 18 mengenai Pemerintah Daerah, dimana setiap daerah harus mendapatkan pembangunan secara merata untuk mencapai kemakmuran masyarakat di daerah. Kemudian diperkuat dengan pemberlakuan UU No.32 tahun 2004 yang mengatur tentang Pemerintahan Daerah dan memuat tentang pelimpahan wewenang pemerintah kepada daerah otonom, daerah diberi hak untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku, akan semakin menambah eksistensi program-program pemerintah dalam mewujudkan suatu pembangunan.

Pemerintah dan Masyarakat ialah dua pelaku utama yang berkewajiban dalam mengarahkan, membimbing, serta menciptakan suasana saling mengisi, saling menunjang, serta saling melengkapi dalam pelaksanaan pembangunan.

Untuk terciptanya suatu pembangunan yang baik maka di perlukan adanya komunikasi yang efektif baik antara aparat pemerintah maupun dengan masyarakat. Dimana dimaksudkan pada komunikasi tersebut terdapat kesinambungan antara pertukaran ide ataupun informasi dari aparat pemerintah kepada masyarakat sehingga masyarakat dapat menjalankan dan menghasilkan perubahan dari pesan yang diberikan oleh pemerintah.

Pembangunan yang berjalan sesuai dengan sasaran tidak lepas dari adanya penyebarluasan suatu ide-ide dan hal-hal baru yang bertujuan untuk mengubah sebuah masyarakatnya. Pada masyarakat, khususnya di negara berkembang, penyebarluasan difusi inovasi terjadi terus menerus dari satu tempat ke tempat lain dari bidang tertentu ke bidang lain. Penyebaran suatu difusi inovasi menyebabkan masyarakat menjadi berubah, dan perubahan sosial pun merangsang orang untuk menemukan dan menyebarkan hal-hal yang baru.

Masuknya inovasi ke tengah-tengah sistem sosial disebabkan terjadinya komunikasi antar satu masyarakat dan masyarakat lainnya. Melalui saluran-saluran komunikasi terjadi sebuah pengenalan, pemahaman, serta penilaian yang nanti akan menghasilkan sebuah penerimaan pada suatu inovasi dalam mewujudkan suatu pembangunan.

Terlaksananya suatu ide pembangunan akan mengenai sasaran, berjalan dengan baik dan bermanfaat hasilnya ketika dilaksanakan untuk memenuhi kehidupan masyarakat. Dalam memenuhi kehidupan masyarakat diperlukannya sebuah tatanan masyarakat yang dapat mensejahterahkan kehidupan masyarakatnya salah satunya ialah dengan mewujudkannya sebuah masyarakat madani.

Masyarakat madani memiliki karakteristik sebagai masyarakat yang memperoleh hak bebas dalam keterbukaan publik. Dimana masyarakat sebagai warga Negara memiliki akses penuh terhadap keterbukaan publik. Masyarakat yang mempunyai kebebasan untuk menyampaikan aspirasinya yang berkaitan dengan penyelenggaraan pemerintah.

Adanya ruang publik yang bebas pada masyarakat madani dapat memungkinkan terjadinya kebebasan warga Negara dalam menyalurkan aspirasinya yang berkenaan dengan kepentingan umum. Sehingga masyarakat dapat melakukan aktivitasnya secara bebas untuk mendapatkan hak-haknya dalam menyampaikan pendapatnya kepada publik tanpa adanya tekanan dari pihak manapun. Pihak-pihak yang ikut serta dalam menggunakan ruang publik ialah seluruh masyarakat. Masyarakat tidak dibatasi oleh siapapun sehingga semua akses menuju pembangunan yang maju dapat digunakan oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

Pada ruang publik juga terdapat hak aksesibilitas yang menegaskan bahwa masyarakat yang memiliki kekurangan dapat juga mendapatkan akses untuk menyalurkan hak-haknya dalam membangun masyarakat madani. Aksesibilitas yang diperoleh merupakan informasi, komunikasi, hak-hak serta pelayanan publik yang diperoleh seluruh masyarakat pada semua tingkatan.

Pihak-pihak yang ikut serta dalam menggunakan ruang publik ialah seluruh masyarakat. Masyarakat tidak dibatasi oleh siapapun sehingga semua akses menuju pembangunan yang maju dapat digunakan oleh seluruh masyarakat tanpa terkecuali.

Dalam pemenuhan segala macam kepentingan seluruh masyarakat diperlukan sebuah proses pemenuhan kebutuhan, yaitu melalui sebuah pelayanan. Pelayanan yang merupakan fungsi dari aparat Negara sebagai pelayan masyarakat memanglah menjadi suatu kewajiban pemerintah di Indonesia demi terwujudnya kepentingan masyarakat yang bertumpu pada hak dasar sebagai warga Negara. Untuk mencapai hal tersebut diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Sebab kualitas pelayanan baik disesuaikan dengan harapan dan keinginan dengan kenyataan.

Di Indonesia sudah terdapat banyak jenis-jenis pelayanan yang diterapkan di setiap pemerintahan di berbagai daerah. Tidak terkecuali Kota Bontang yang termasuk kota dengan tingkat kemajuan dalam pengolahan bidang pemerintahannya. Dengan perkembangan-perkembangan Kota Bontang tersebut tidak lepas dari perencanaan program-program pemerintahannya yang telah dicanangkan dan dijalankan di daerah tersebut. Demi terciptanya Kota Bontang yang maju, segala aspek perencanaan program-program pemerintah di jalankan sebagai kewajiban pemerintah untuk masyarakatnya.

Dimulai dari Kelurahan yang merupakan perangkat pemerintahan yang paling rendah dan terkecil dalam struktur ketatanegaraan Republik Indonesia, dipimpin oleh seorang kepala lurah beserta stafnya yang memegang peranan penting dalam menentukan pembangunan yang dilaksanakan. Dalam mewujudkan Program, sebuah kelurahan yang dijalankan oleh Lurah dan para stafnya harus mempunyai Program-program yang sesuai dengan kemajuan suatu Daerah atau Kota. Program yang tinggi merupakan faktor yang penting dan mendasar yang harus dimiliki oleh setiap Kelurahan.

Salah satu sasaran untuk terciptanya masyarakat madani di Kota Bontang ialah melalui suatu komunikasi inovasi yang dijalankan oleh salah satu Kelurahan di Bontang yaitu Kelurahan Gunung Elai melalui Program Siput (Sistem

Pelayanan Umum Terpadu) secara keliling dimana program tersebut ialah sebuah program yang bertujuan untuk memberi kemudahan kepada Masyarakat Bontang khususnya di Kelurahan Gunung Elai dalam hal layanan administrasi keliling dengan menggunakan sarana yaitu mobil yang disediakan pemerintahan Kota Bontang untuk Kelurahan Gunung Elai. Pelayanan tersebut meliputi Administrasi Kependudukan, Administrasi Pencatatan Sipil, Administrasi Trantib, Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat dan Perpustakaan Keliling.

Dengan adanya program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling ini diharapkan dapat memaksimalkan kualitas pelayanan kelurahan. Dengan ini pelayanan tersebut dinilai mampu memaksimalkan ketertiban administrasi bagi masyarakat Kelurahan Gunung Elai sehingga masyarakat dapat cepat segera mengakses segala bentuk pembuatan Administrasi Kelurahan. Maka tujuan dari Program yang Kelurahan miliki ialah menjalankan sebuah komunikasi inovasi melalui program tersebut guna mewujudkan sebuah masyarakat yang sejahtera dengan kebebasan mendapatkan hak-haknya. Dengan cara demikian diharapkan agar arah pembangunan dikehendaki oleh pemerintah dapat dicapai dengan baik.

Mengingat dan mencermati begitu pentingnya membangun suatu masyarakat madani melalui komunikasi inovasi maka peneliti tertarik untuk melakukan observasi di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang. Setelah melakukan observasi awal penulis menemukan sebuah program pembangunan yang baru dan berbeda yang di jalankan oleh Kelurahan Gunung Elai. Dimana program ini yaitu Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling beroperasi, fungsi, tujuan, partisipasi masyarakat serta manfaat yang dirasakan masyarakat dengan adanya program tersebut. Dan Program tersebut belum ada dilaksanakan di kelurahan-kelurahan lainnya yang terdapat di Kota Bontang. Serta tidak di pungkiri peneliti akan mencari hambatan yang ada dalam terlaksananya program ini demi terwujudkannya kesejahteraan menuju masyarakat madani.

Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, perumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana komunikasi inovasi dalam program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling untuk membangun masyarakat madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang, serta bagaimana opini masyarakat dan hambatan dalam adanya komunikasi inovasi pada Program tersebut.

Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah diatas, tujuan penelitian ini adalah untuk menggambarkan komunikasi inovasi dalam program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling untuk membangun masyarakat madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang, serta mengetahui opini masyarakat dan hambatan dalam adanya komunikasi inovasi pada Program tersebut.

Manfaat Penelitian

a) Segi Teoritis

Untuk melatih penulis tentang cara menyusun atau menulis sesuatu hasil penelitian yang baik sesuai dengan dasar pengetahuan yang penulis peroleh selama mengikuti kuliah pada program Studi Ilmu Komunikasi, Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman Samarinda.

b) Segi Praktis

Untuk disumbangkan sebagai pemikiran bagi kepentingan kepastakaan pada lingkungan almamater dan sebagai input bagi Pemerintahan di Kelurahan Kota Bontang untuk lebih lanjut di kembangkan dalam rangka kelancaran terlaksananya Pembangunan.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori Difusi Inovasi

Teori Difusi Inovasi merupakan teori yang mengkaji pesan-pesan yang berupa ide-ide ataupun gasan-gagasan baru yang akan memnculkan perilaku yang berbeda (Karena adanya hal-hal baru tersebut) pada penerima pesan Rogers dan Shoemaker : 1971 dalam Komunikasi Pembangunan (Sumadi Dilla, 2007:188).

Menurut Rogers dan Shoemaker (1971), studi difusi mengkaji pesan-pesan yang disampaikan tentang hal-hal yang dianggap baru sehingga akan menimbulkan suatu derajat resiko tertentu yang menyebabkan perilaku yang berbeda pada pihak penerima. Pada masyarakat khususnya di negara berkembang, penyebarluasan inovasi terjadi terus menerus dari satu tempat ketempat lain, dari bidang tertentu ke bidang lain. Difusi inovasi sebagai gejala kemasyarakatan yang berlangsung bersamaan dengan perubahan sosial yang terjadi, dapat bahkan menyebabkan suatu hubungan sebab-akibat. Penyebarluasan inovasi menyebabkan masyarakat menjadi menemukan dan menyebarkan hal-hal baru. Masuknya inovasi ke tengah-tengah sistem sosial yang disebabkan terjadinya komunikasi antar anggota suatu masyarakat, juga antara suatu masyarakat dan masyarakat lain. Melalui saluran-saluran komunikasi terjadi pengenalan, pemahaman, dan penilaian yang kelak akan menghasilkan penerimaan ataupun penolakan terhadap suatu inovasi.

Rogers dan Shoemaker, 1971 dalam Komunikasi Pembangunan (Sumadi Dilla, 2007:189) mengemukakan beberapa unsur dalam proses penyerapan inovasi, yaitu :

1. Suatu Inovasi
2. Yang dikomunikasikan melalui saluran tertentu
3. Dalam suatu jangka waktu
4. Di antara para anggota suatu sistem sosial

Komunikasi Pembangunan

Menurut Peterson (2000) dalam Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu (Sumadi Dilla, 2007:115) komunikasi pembangunan adalah usaha yang terorganisir untuk menggunakan proses komunikasi dan media dalam

meningkatkan taraf sosial dan ekonomi, yang secara umum berlangsung dalam negara sedang berkembang.

Melihat komunikasi dalam pembangunan Paterson, Quebral (1973) dalam Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu (Sumadi Dilla, 2007:115) mengatakan komunikasi pembangunan suatu tindakan yang bersifat pragmatis, sehingga ia mengatakan komunikasi pembangunan ialah komunikasi yang dilakukan untuk melaksanakan rencana pembangunan suatu negara.

Sedangkan rumusan yang lebih sederhana lagi dikemukakan oleh Widjaja A.W dan Hawab, serta Arsyik (1987) mengartikan komunikasi pembangunan sebagai komunikasi yang berisi pesan-pesan (*message*) pembangunan.

Agen-agen Perubahan: Tugas dan Perannya

Kualifikasi dasar agen perubahan menurut Duncan dan Zaltman (19) dalam Komunikasi Pembangunan (Zulkarimen, 2012:127) menjelaskan ada tiga yang utama diantara sekian banyak kompetensi yang harus dimiliki oleh agen perubahan, yaitu :

- 1) Kualifikasi Teknis, yakni kompetensi teknis dalam tugas spesifik dari proyek perubahan yang bersangkutan
- 2) Kemampuan Administratif, yaitu persyaratan administratif yang paling dasar dan elementer, yakni kemampuan untuk mengalokasikan waktu untuk persoalan-persoalan yang relatif menjelinet (*detailed*)
- 3) Hubungan Antarpribadi. Suatu sifat yang paling penting adalah *empathi*, yaitu kemampuan seseorang untuk mengidentifikasikan diri dengan orang lain, berbagi akan perspektif dan perasaan mereka dengan seakan-akan mengalaminya sendiri.

Opini Publik (Masyarakat)

William Albiq (Santoso S. 1990) dalam Opini Publik Edisi Kedua (Helena Oii, 2011:21) mengemukakan bahwa pengertian opini publik ialah jumlah dari pendapat individu-individu yang diperoleh melalui perdebatan dan opini publik merupakan hasil interaksi antar individu dalam suatu publik.

Sedangkan Emory S. Bogardus dalam *The Making of Public Opinion* dalam Opini Publik Edisi Kedua (Helena Oii, 2011:22) mengatakan opini publik ialah hasil pengintegrasian pendapat berdasarkan diskusi yang dilakukan di dalam masyarakat yang demokratis.

Masyarakat Madani

Gelner dalam Masyarakat Madani (1999:30) mendefinisikan konsep masyarakat madani ialah merujuk pada masyarakat yang terdiri atas berbagai institusi non pemerintah yang otonom dan cukup kuat untuk mengimbangi negara. Mengimbangi, artinya bahwa kelompok ini memiliki kemampuan untuk menghalangi atau membendung negara dalam mendominasi kehidupan masyarakat - tetapi, meskipun demikian, tidak berarti bahwa konsep ini mengingkari kegiatan negara dalam menjalankan perannya sebagai penjaga perdamaian, dan peran negara sebagai wasit di antara berbagai konflik

kepentingan besar yang dapat menghancurkan tatanan sosial dan politik keseluruhan.

Ruang Publik

Jürgen Habermas dalam *Ruang Publik* (Hardiman, 2010:189) menjelaskan bahwa ruang publik itu dikatakan sebagai ruang publik borjuis yang pertama-tama dapat dimengerti sebagai lingkup orang-orang privat yang berhimpun membentuk suatu publik; mereka itu segera mengkalaim kepada ruang publik yang diatur dari atas untuk melawan otoritas-otoritas publik itu sendiri, untuk melibatkan mereka didalam sebuah perdebatan atas aturan-aturan umum yang mengatur hubungan-hubungan didalam lingkup pertukaran komoditas dan kerja sosial yang secara mendasar diprivatisasi namun secara publik relevan.

Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling

Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling ialah program yang dijalankan oleh sebuah lembaga Pemerintahan yaitu kelurahan, yang bertepatan di Bontang yaitu Kelurahan Gunung Elai. Dengan berdasarkan UUD No.25 tahun 2005 pasal 1 mengenai pelayanan publik yang merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang - undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Program Siput merupakan pengembangan Sistem Pelayanan Umum Terpadu Kelurahan Gunung Elai yang mulai dilaksanakan pada akhir tahun 2015 dengan tujuan melayani pelayanan administrasi bagi pelanggan atau masyarakat sekitar Kelurahan Gunung Elai dengan menggunakan Mobil sebagai sarana transportasi keliling Kelurahan Gunung Elai.

Berikut penulis paparkan beberapa tujuan dalam adanya program ini, ialah :

- 1) Layanan Mobile Kelurahan sebagai upaya pelayanan Prima kepada Masyarakat dalam mewujudkan misi Kota Bontang, yaitu *Smart City*.
- 2) Memberikan Informasi terkini seputar Pemerintah Kota Bontang
- 3) Mendekatkan Pelayanan Perpustakaan Kelurahan Gunung Elai kepada masyarakat sekitar Kelurahan.

Dalam program SIPUT Keliling ini ketika telah terjun kemasyarakat untuk menjalankan programnya disnilah berbagai jenis pelayanan yang Kelurahan berikan kepada Masyarakat sekitar Kelurahan Gunung Elai :

1. Pengantar Administrasi Kependudukan (KK, KTP, Surat Keterangan Pindah, dan Domisili Penduduk)
2. Pengantar Admisitrasi Pencatatn Sipil (Akta Lahir, Akta Kmatian, dan Surat Nikah)
3. Pengantar Administrasi Trantib (SKCK dan Izin Keramaian)
4. Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat
5. Perpustakaan/Pojok Baca

Untuk terlaksananya Program SIPUT Keliling tersebut, pihak kelurahan beserta stafnya telah menyebarkan waktu pelaksanaan pelayanan program tersebut yaitu Pukul 09.00 s/d 11.30 WITA. Serta jadwal-jadwal dan lokasi berjalannya

program tersebut setiap harinya di sekitar wilayah Kelurahan Gunung Elai. Adapun jadwal-jadwal dan lokasinya ialah:

- 1) Senin : Wilayah Tanjung Limau dan Sekitarnya (Pelabuhan)
- 2) Selasa : Wilayah Jln.MT Haryono (Depan Bank BRI Cabang)
- 3) Rabu : Wilayah Perumahan BSD (Bundaran BSD)
- 4) Kamis : Wilayah Perumahan HOP dan Sekitarnya

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional dimaksudkan untuk memberikan batasan tentang variabel-variabel dalam penelitian sehingga mampu memberikan gambaran yang jelas mengenai permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini yang dimaksud dengan Komunikasi Inovasi dalam Program Siput Keliling untuk membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai adalah suatu proses penyebarluasan inovasi dari adanya suatu gagasan atau ide-ide dalam suatu penemuan baru yaitu Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling yang di buat oleh Kelurahan guna sebagai sarana komunikasi dalam pembangunan daerah untuk mewujudkan masyarakat madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif.

Fokus Penelitian

Dalam penelitian ini yang menjadi fokus penelitian atau indikator yang akan di bahas oleh penulis adalah :

- a. Penjelasan mengenai Agen-agen Perubahan pada terlaksananya Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) keliling..
- b. Menjelaskan mengenai pesan-pesan yang tersampaikan melalui Komunikasi Inovasi program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) keliling
- c. Ciri-ciri adanya Ruang Publik sebagai perwujudan dalam membangun Masyarakat Madani.

Tempat dan Waktu Penelitian

Dalam penelitian ini peneliti melakukan wawancara dan observasi langsung di Jl. Sawi RT.14, Kelurahan Gunung Elai Bontang Utara dalam waktu kurang dari 2 minggu.

Sumber dan Jenis Data

Sumber Data

Penunjukan informan dalam penelitian ini menggunakan teknik Purposive Sampling dan Snowball Sampling Adapun kriteria yang sudah ditetapkan antara lain :

1. Key Informan memiliki pengetahuan yang memadai tentang Program SIPUT Keliling yaitu Lurah Gunung Elai dan para Ketua RT sebagai Komunikatornya.

2. Informan merupakan pihak-pihak yang terkait dalam terlaksananya suatu inovasi program SIPUT Keliling, yaitu Masyarakat Kelurahan Gunung Elai.

Jenis Data

Terdapat beberapa jenis data yang diperoleh guna mendukung proses penelitian. Jenis data tersebut dapat diuraikan sebagai berikut:

1) Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh melalui informan dengan cara melakukan Tanya jawab secara langsung atau wawancara.

Informan yang akan di tanya jawab secara langsung atau wawancara diantaranya :

1. Bapak Yoga Saputra, S.STP selaku Ketua Lurah Gunung Elai Bontang Utara tahun 2016 ialah orang pertama yang akan diwawancarai sebagai informan yang menjadi asal terbentuknya Komunikasi Inovasi Program Siput Keliling di Kelurahan Gunung Elai.
2. Ketua RT yang wilayahnya digunakan sebagai akses berjalannya Program Siput Keliling.
3. Masyarakat Kelurahan Gunung Elai yang menjadi sasaran berjalannya Program Siput Keliling di Kelurahan Gunung Elai.

2) Data Sekunder

Data sekunder adalah data berupa dokumentasi yang diperoleh melalui informan antara lain:

- a. Dokumen-dokumen
- b. Buku-buku referensi
- c. Artikel-artikel

Teknik Pengumpulan Data

Penelitian lapangan (*Field Work Research*), yaitu penelitian yang dilakukan secara langsung kelapangan dengan menggunakan beberapa teknik, yaitu :

- a) Observasi, yaitu mengadakan pengamatan secara langsung
- b) Wawancara, yaitu mengadakan wawancara dengan beberapa informan untuk melengkapi keterangan-keterangan yang ada hubungannya dengan penelitian skripsi ini.
- c) Penelitian dokumen, yaitu pengumpulan data yang dilakukan oleh penulis melalui pengumpulan data dari dokumen-dokumen yang berkaitan dengan Komunikasi Inovasi dalam Program Siput Keliling untuk Membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai Bontang.

Teknik Analisis Data

Sebagaimana yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (1992:20) dalam Penelitian Sosial (Ulber Silalahi, 2012:339) bahwa analisis terdiri dari alur-alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu :

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Reduksi Data (*Data Reduction*)
3. Penyajian Data (*Data Display*)
4. Penarikan Kesimpulan (*Drawing and Verifying Conclusion*)

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Kelurahan Gunung Elai

Profil Kelurahan Gunung Elai

Berdasarkan pasal 1 Huruf b UU Nomor 5 Tahun 1979, Kelurahan adalah suatu wilayah yang ditempati oleh sejumlah penduduk yang mempunyai organisasi pemerintahan terendah langsung dibawah camat yang tidak berhak menyelenggarakan rumah tangganya sendiri. Kelurahan adalah wilayah kerja Lurah sebagai perangkat Daerah Kota/Kabupaten dibawah Kecamatan (pasal 1 angka 14 UU Nomor 22 Tahun 1999 Tentang Pemerintahan Daerah.

Kelurahan Gunung Elai merupakan Kelurahan yang terletak di jalan Sawi RT. 14 yang di bentuk pada tahun 2002 dengan ketentuan Perda Kota Bontang Nomor 18 tahun 2002 dan salah satu Kelurahan di Kecamatan Bontang Utara Kota Bontang Provinsi Kalimantan Timur Indonesia. Kelurahan Gunung Elai yang membawahi 45 RT. Dengan jumlah penduduk 16.386 jiwa, terdiri dari 9.206 jiwa penduduk laki-laki dan 7.180 jiwa penduduk perempuan.

Secara admistratif Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang memiliki batasan-batasan sebagai berikut :

Sebelah Utara	: Kel. Loktuan
Sebelah Selatan	: Kel. Api-Api
Sebelah Barat	: Kel. Satimpo
Sebelah Timur	: Kel. Bontang Baru

Visi dan Misi Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang

Sejalan dengan Visi Pemerintah Kota Bontang, yaitu : “Menguatkan Bontang Sebagai Kota Maritim Berkebudayaan Industri yang Bertumpu Pada Kualitas Sumber Daya Manusia dan Lingkungan Hidup Untuk Kesejahteraan Masyarakat”, maka visi Kelurahan Gunung Elai adalah :

“Mewujudkan Pelayanan Prima melalui Peningkatan Partisipasi Masyarakat dan Perbaikan Tata Kelola Pemerintahan dengan Mendorong Performa Kerja Pegawai”

Untuk mewujudkan visi Kelurahan Gunung Elai sebagaimana yang telah ditetapkan tersebut di atas maka dipandang perlu untuk menetapkan beberapa misi yang harus dilaksanakan oleh seluruh jajaran Kelurahan Gunung Elai yaitu sebagai berikut :

1. Meningkatkan Partisipasi Masyarakat
2. Melakukan Perbaikan tata kelola Pemerintahan
3. Mendorong Performa Kerja Pegawai

Sumber daya Aparatur Kelurahan

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa total pegawai yang bekerja di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang ialah 28 jiwa, dengan pekerja yang paling banyak ditempatkan dibidang bagian Kasi Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban sebanyak 11 pegawai didalamnya. Masing-masing perangkat kelurahan mempunyai tugas dan panduan pelaksanaan kegiatan pemerintahan kelurahan atau yang biasa disebut tata kerja kelurahan yaitu sebagai berikut :

1. Tugas Kepala Kelurahan

Merencanakan kegiatan kelurahan berdasarkan peraturan perundang-undangan, membagi tugas kepada bawahan baik secara tertulis maupun lisan.

2. Tugas Sekertaris

Menyusun dan menata programkegiatan sekretariat kelurahan sesuai dengan peraturan perundang-undangan sesuai dengan pelaksanaan tugas bagi tiap kepala seksi.

3. Tugas Bendahara

Menerima, menyimpan, menyetorkan, menatausahakan, membayarkan dan mempertanggung jawabkan keungan Kelurahan Gunung Elai dalam rangka pelaksanaan APBD.

4. Tugas Kasi Tata Pemerintahan, Ketentraman & Ketertiban

Menyusun rencana kegiatan berdasarkan peraturan perundang-undangan sebagai pedoman pelaksanaan tugas bagi tiap anggota, melaksanakan pencatatan mutasi tanah, memberikan pelayanan kepada masyarakat berupa surat pengantar dan sebagainya,

5. Tugas Kasi Pemberdayaan Masyarakat

Kepala seksi pemberdayaan masyarakat mempunyai tugas melakukan penyiapan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan dibidang pemberdayaan masyarakat.

6. Tugas Kasi Ekonomi & Pembangunan

Menyusun rencana kegiatan, mengumpulkan, mengelola dan mengevakuasi data dibidang pembangunan masyarakat, mengelola data swadaya masyarakat dari laporan RT agar diketahui jumlahnya.

Model Pelayanan Kelurahan Gunung Elai

Salah satu sasaran untuk terciptanya masyarakat yang sejahterah di Kelurahan Gunung Elai dimana menciptakan bentuk pelayanan yang berbeda dari jenis pelayanan-pelayanan yang ada di Kelurahan di Indonesia. Pada Kelurahan Gunung Elai menggunakan jenis pelayanan yang di sebut sebagai “Jemput Bola” dimana dalam hal melayani masyarakatnya, pihak kelurahan mendatangi langsung lokasi masyarakatnya, sehingga masyarakat tidak perlu untuk datang ke Kantor Kelurahan Gunung Elai.

Dengan menginovasikan Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling dimana program tersebut bertujuan untuk memberi kemudahan kepada masyarakat Kelurahan Gunung Elai dalam hal layanan administrasi keliling dengan menggunakan sarana yaitu mobil yang telah disediakan pemerintah Kota Bontang untuk Kelurahan Gunung Elai. Pelayanan tersebut meliputi Admistrasi Kependudukan, Administrasi Pencatatan Sipil, Administrasi Trantib, Pengaduan dan Konsultasi Masyarakat, dan Perpustakaan Keliling.

Siput Keliling sendiri ini dalam prosedur pelayanannya menggunakan aplikasi yang sudah ada di Kelurahan, sehingga staf atau aparatur kelurahan yang bertugas melayani masyarakat dengan hanya memasukan NIK masyarakat tersebut, lalu memilih pelayanan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat tersebut lalu di proses oleh aplikasi pelayanan yang ada di laptop para staf yang bertugas.

Dengan berlandaskan pada prinsip pelayanan Kelurahan Gunung Elai, dapat diketahui bahwa tujuan dari pelayanan ini sendiri ialah memaksimalkan kualitas pelayanan Kelurahan dan mempermudah sesuai dengan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya bagaimana mendapatkan pelayanan mudah yang di berikan staf atau aparat Kelurahan Gunung Elai.

Pembahasan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Komunikasi Inovasi melalui Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling untuk Membangun Masyarakat Madani di Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang.

Berdasarkan fokus penelitian, maka peneliti akan membahasnya sebagai berikut:

1. Agen - agen Perubahan pada Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling

Untuk terwujudnya sebuah Komunikasi Inovasi melalui Program Siput Keliling ini, sang agen perubahan yaitu sosok Lurah Gunung Elai tahun 2016 ini yaitu Bapak Yoga Saputra, S.S.TP sebagai sang penemu adanya Program Siput Keliling beserta staf-staf kelurahan dan para Ketua RT sudah dikatakan cukup berhasil untuk menyampaikan kepada masyarakat Kelurahan Gunung Elai terkait informasi tentang pembangunan, agar masyarakat nantinya dapat memusatkan perhatian pada kebutuhan akan perubahan yang diinginkan sang komunikator.

Pada agen perubahan sendiri pada dasarnya memiliki kompetensi yang harus dimilikinya sendiri untuk melakukan sebuah perubahan dalam menciptakan inovasi. Hubungan antar pribadi, dimana disini mementingkan sifat yaitu empati, yang diartikan sebagai mempelajari kemampuan seseorang untuk mengidentifikasi dirinya dengan orang lain. Pada hasil penelitian sendiri, dapat dilihat bahwa Bapak Yoga Saputra selaku sang komunikator dalam terciptanya inovasi pada program Siput Keliling mampu menyalurkan empati dalam dirinya kepada masyarakatnya dengan menciptakan keinginan untuk membuat perubahan pada masyarakatnya dengan menyalurkan yang ada dalam pikirannya yaitu menciptakan Pelayanan keliling dengan tujuan mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan administrasi di kelurahan Gunung Elai.

2. Pesan Program Siput Keliling

Para komunikator yang disebut dalam penelitian ini ialah Lurah beserta staf-staf Kelurahan dan juga para ketua RT di Kelurahan Gunung Elai memiliki tujuan menyampaikan pesan-pesan yang diutarakan yaitu bagaimana pemikiran yang akan mereka sampaikan bisa sama dan diterima oleh masyarakat Kelurahan Gunung Elai. Terkait hal itu yang dimaksud ialah bagaimana ide-ide ataupun pesan pada Difusi Inovasi dalam Program Siput Keliling ini dapat tersampaikan kepada masyarakat Kelurahan Gunung Elai.

Melalui Komunikasi Inovasi ini penulis mengambil hasil bahwa pesan-pesan yang disampaikan melalui Komunikasi Inovasi terhadap Siput Keliling sudah sangat bisa diterima oleh masyarakat Kelurahan Gunung Elai. Ditandai dengan respon-respon masyarakat selaku penerima pesan. Dengan adanya respon-respon positif yang masyarakat berikan saat penulis melakukan wawancara

bisa dilihat bahwa masyarakat Kelurahan Gunung Elai menerima adanya bentuk perubahan pembangunan melalui Komunikasi Inovasi Program Siput Keliling di Kelurahan Gunung Elai. Selain itu, perilaku dan tindakan mereka juga sudah terlihat bahwa sang komunikator telah mampu menyamakan pemikiran mereka agar sama dalam melakukan suatu perubahan pembangunan kepada Masyarakat Kelurahan Gunung Elai.

3. Ciri-ciri adanya Ruang Publik sebagai perwujudan dalam membangun Masyarakat Madani

Melalui Program Siput Keliling ini penulis melihat bahwa perwujudan masyarakat madani di Kelurahan Gunung Elai ini bisa dikatakan berhasil. Sebab dari pihak kelurahan sendiri usaha mendekatkan diri kepada masyarakatnya dapat dirasakan karena itu juga sebagai cara bagaimana mengetahui hal-hal apa saja yang dibutuhkan masyarakat di lapangan dan yang mereka perlukan di pelayanan Kelurahan Gunung Elai. Dengan adanya Komunikasi Inovasi dalam Program SIPUT Keliling untuk membangun masyarakat madani di Kelurahan Gunung Elai ini di jelaskan bahwa ciri-cirinya ialah adanya ruang berinteraksi atau ruang publik dimana bahwa setiap berjalannya SIPUT Keliling ini, masyarakat datang dan berkumpul dengan masyarakat-masyarakat lainnya bergabung dengan staf-staf Kelurahan untuk berbagi pendapat ataupun melakukan pengaduan masyarakat sesuai dengan tujuan adanya inovasi Program SIPUT Keliling ini di Kelurahan Gunung Elai.

4. Opini masyarakat tentang karakter Inovasi dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling.

Dengan adanya Komunikasi Inovasi pada Program SIPUT Keliling ini bahwa masyarakat Kelurahan Gunung Elai Kota Bontang sangat menyetujui adanya program ini. Sebab dilihat dari hasil wawancara penulis bahwa respon-respon masyarakat untuk ikut serta dalam perubahan pembangunan melalui Komunikasi Inovasi dengan adanya Program Siput Keliling sangat antusias. Dan juga Lurah beserta staf-staf dan para Ketua RT berhasil membentuk opini masyarakat di Kelurahan Gunung Elai terkait inovasi pelayanan guna melakukan sebuah perubahan melalui persepsi dan tindakan yang nyata di lingkungan mereka.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian data yang telah peneliti kemukakan pada bab-bab sebelumnya, sesuai dengan hasil penelitian yang telah dilakukan,

- a. Adanya agen perubahan pada terlaksananya suatu inovasi dalam Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling sangat bermanfaat dan mendapatkan efek yang positif sehingga dapat menarik masyarakat untuk melakukan sebuah perubahan. Agen perubahan disini atau disebut sang komunikator telah mampu menyampaikan pesan atau ide-ide mereka, bertindak dan meyakinkan bahwa sebuah inovasi program SIPUT Keliling dapat membawa dampak positif khususnya dalam hal pelayanan masyarakat yang sesuai dengan kebutuhan atau permasalahan yang dialami oleh masyarakat Kelurahan Gunung Elai.

- b. Pesan-pesan yang tersampaikan melalui adanya Komunikasi Inovasi pada Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling ini memiliki dua model penyusunan pesan yang dapat memberikan efek yang diinginkan sang komunikator yaitu Lurah kepada masyarakat. Yaitu bersifat informatif bahwa,penyampaian pesan kepada masyarakat untuk memperluas pengetahuan mereka, dan bersifat persuasif bahwa proses penyampaian pesan yang dilakukan komunikator telah mampu mengubah persepsi masyarakat, mengubah sikap serta pendapat masyarakat bahwa adanya Program SIPUT Keliling ini dapat mempermudah pelayanan administrasi masyarakat Kelurahan Gunung Elai.
- c. Adanya Ruang Publik sebagai salah satu karakteristik mewujudkan Masyarakat Madani sangat mendukung pada terjadinya kebebasan warga negara dalam menyalurkan aspirasinya yang berkenaan dengan kepentingan umum. Dimana pada adanya inovasi Program SIPUT Keliling ini membuat ruang dimana masyarakat berkumpul membentuk sebuah publik yang bebas melakukan interaksi-interaksi, tindakan dan berbicara tanpa adanya tekanan dari pihak manapun yang melibatkan masyarakat didalam sebuah perdebatan atas aturan-aturan umum yang telah dikehendaki.
- d. Opini masyarakat mengenai adanya Inovasi Program Sistem Pelayanan Umum Terpadu (SIPUT) Keliling ini dirasakan memberi manfaat positif oleh masyarakat. Selaku pengguna suatu inovasi dalam pembangunan suatu daerahnya Lurah beserta staf-stafnya telah mampu mengubah sikap dan tindakan masyarakat terhadap adanya inovasi Program SIPUT Keliling tersebut.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, peneliti menguraikan beberapa saran yang dapat menjadi masukan dan pertimbangan. Adapun saran-saran tersebut antara lain :

1. Sebaiknya diadakannya evaluasi pada jangka waktu per 3 bulan untuk memperbaiki Inovasi pada Program Pelayanan SIPUT Keliling.
2. Perlunya diadakan sosialisasi khususnya di wilayah masyarakat Pelabuhan agar masyarakat mampu menangkap isi pesan adanya Inovasi Program SIPUT Keliling di Kelurahan Gunung Elai.
3. Sebaiknya dalam penyebaran pesan Program SIPUT Keliling, pihak Kelurahan tidak hanya memanfaatkan sosial media saja, tetapi melalui *Short Message Service* (SMS) agar masyarakat atau RT yang tidak menggunakan sosial media bisa mengetahui melalui SMS.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ardianto, Elvinaro. 2012. *Komunikasi Pembangunan Perubahan Sosial*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Azhari, Aidul Fitriciada. 2005. *Menemukan Demokrasi*. Surakarta: Muhammadiyah University Press.

- Azra, Azyumardi. 2000. *Menuju Masyarakat Madani*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya Offset Bandung.
- Azwar, Sarifuddin. 2014. *Metode Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Culla, Adi Suryadi. 1999. *Masyarakat Madani*. Jakarta: PT.RajaGrafindo Persada.
- Dilla, Sumadi. 2007. *Komunikasi Pembangunan Pendekatan Terpadu*. Bandung: Simbiosis Rekatama Media.
- Hardiman, Budi. 2010. *Ruang Publik*. Yogyakarta: Penerbit Kanisius.
- Nasution, Zulkarimen. 2012. *Komunikasi Pembangunan Pengenalan Teori dan Penerapannya*. Jakarta: PT. RajaGrafindo Persada.
- Oiii, Helena MM. 2011. *Opini Publik Edisi Kedua*. Jakarta: PT INDEKS.
- Silalahi, Ulber. 2012. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RD*. Bandung: ALVABETA, CV.

Internet :

- KBBI (Kamus Besar BahasaIndonesia) /
<http://kamusbahasaIndonesia.org/masyarakat%20madani/mirip>
- UUD 1945 Pasal 18
http://www.wirantaprawira.de/law/const/uud45_2/pasal18_22b.htm
- UUD No. 25 Tahun 2005 /
<https://upp.polkam.go.id/2015/uu-nomor-25-tahun-2009-tentang-pelayanan-publik/>
- UUD No.32 tahun 2004 /
<http://www.sanitasi.net/undang-undang-no-32-tahun-2004-tentang-pemerintahan-daerah.html>